

**RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 2**



**Engagement n° 2 :**

(a) Quantifier l'effet de l'inflation et du coût de retraite dans le tableau déposé par la FCEI (C-FCEI-16) à l'égard de la gestion du matériel, du service de transport, des centres d'appels, consoles téléphoniques et autres, de l'innovation et des services de développement ;

b) donner le détail pour la rubrique « Ajustements organisationnels » concernant le deux point trois millions (2,3 M), si l'information est disponible (ventilation du 2,3 M) ;

(c) donner le détail pour la rubrique « Réclamations aux tiers et autres » pour l'année 2012, si l'information est disponible.

(Demandé par la FCEI.)

**Réponse à l'engagement n° 2 :**

- a) Le tableau E-2-A présente les écarts de 2014 par rapport à 2012 découlant du coût de retraite et de l'inflation à l'égard de la gestion du matériel, des services de transport, des centres d'appel, consoles téléphoniques et autres, de l'innovation et des services de développement.

**TABLEAU E-2-A**  
**ÉCARTS 2014 VS 2012 DÉCOULANT DU COÛT DE RETRAITE ET DE**  
**L'INFLATION POUR LES RUBRIQUES DEMANDÉES PAR LA FCEI (EN M\$)**

	Activités de base ajustées <sup>1</sup>			Écarts découlant du coût de retraite et de l'inflation	Écart résiduel
	2012	2014	Écart 2014 / 2012		
<b>Centre de services partagés</b>					
Gestion du matériel	32,7	36,2	3,5	2,6	0,9
Services de transport	43,5	49,1	5,6	3,1	2,5
<b>Groupe Technologie</b>					
Centres d'appel, consoles téléphoniques et autres	9,3	12,6	3,3	1,2	2,1
Innovation	12,9	16,0	3,1	1,8	1,3
Services de développement	18,8	27,4	8,6	1,7	6,9

<sup>1</sup> Selon le tableau déposé par la FCEI (C-FCEI-16).

**Le Distributeur tient à apporter certaines précisions sur les écarts résiduels :**

- **Gestion du matériel** : La facturation de 2014 est stable par rapport à 2012.
- **Services de transport** : La décision de suspendre le programme de remplacement des véhicules implique une

augmentation des frais de maintenance, autant pour les véhicules légers que pour les véhicules lourds.

- Centres d'appel, consoles téléphoniques et autres : L'implantation de la réponse vocale interactive de même que les événements climatiques plus sévères des dernières années ont exigé l'augmentation du nombre de consoles et de lignes téléphoniques. De la même façon, l'implantation du projet CATVAR nécessite une hausse du nombre de liens téléphoniques.
- Innovation et Services de développement : Le redimensionnement de l'organisation nécessite l'amélioration des fonctionnalités des systèmes en place, ainsi que l'amélioration des façons de faire et des équipements utilisés. Les montants supplémentaires prévus à cet effet sont nécessaires afin de permettre au Distributeur de stabiliser son organisation en 2014.

Le Distributeur rappelle qu'il établit le budget d'une année donnée selon ses besoins, que ces besoins soient à la hausse ou à la baisse par rapport à l'historique.

- b) Le Distributeur n'est pas en mesure de fournir l'information demandée. En effet, tel que déjà mentionné dans sa communication du 5 novembre 2013 (B-0111) et ce, en réponse à la lettre du 1<sup>er</sup> novembre du procureur de la FCEI (C-FCEI-0007), le Distributeur réitère qu'il a fourni dans son complément de réponses de la question 3.2 à la pièce HQD-15, document 6.1 (B-0110) l'information au niveau de détail le plus poussé dont il dispose. La Régie, dans sa décision D-2013-178 du 6 novembre, a jugé que les réponses et les précisions apportées par le Distributeur étaient suffisantes.
- c) Le Distributeur n'est pas en mesure de fournir une information plus détaillée que celle déjà présentée en réponse à la question 8.1 de la FCEI à la pièce HQD-15, document 6 (B-0093). En effet, tel que déjà mentionné en complément de réponses à la question 5.2 de la FCEI à la pièce HQD-13, document 7 du dossier R-3814-2012 (B-0101), les heures effectuées dans le cadre des réclamations aux tiers ou lors des missions effectuées à l'extérieur du Québec sont cumulées et facturées selon un taux établi sur la base du coût complet. À cela s'ajoutent d'autres coûts directs, tels que les stocks et l'essence. Ainsi, les coûts présentés en réponse à la question 8.1 de la FCEI ont été répartis en fonction du prorata de chacune des composantes du taux à coût complet.